

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**SKRIPSI**

**OLEH**

**PUTRI NURMAYANTI**

**NIM. 11525201252**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS NEGERI SULTAN SYAARIF KASIM**

**RIAU-PEKANBARU**

**1442 H/2021 M**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL PT SILVIA BINTANG TASYA DI PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM”**, yang ditulis oleh:

Nama : Putri Nurmayanti

Nim : 11525201252

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqhasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Desember 2020

Pembimbing Skripsi

**SYAMSURIZAL, SE., M. SC. AK.**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul *PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL. PT. SILVIA BINTANG TASYA MENURUT EKONOMI ISLAM*, yang ditulis oleh :

Nama : **PUTRI NURMAYANTI**

NIM : 11525201252

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 11 Januari 2021

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Januari 2021

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua

**H. Rahman Alwi, M.Ag.**

Sekretaris

**Dra. Nurlaili, M.Si**

Penguji I

**Dr. H. Suhaib, M. Ag**

Penguji II

**Budi Azwar, SE., M. Ec**



Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag.**

NIP. 19580712 198603 1 005





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **Putri Nurmayanti (2021): Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam”**

Latar belakang penelitian adalah bahwa Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan memiliki dimensi *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehendak), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Salah satu usaha travel yang sudah lama berdiri sekitar 10 tahun yaitu PT. Silvia Bintang Tasya mereka sudah melakukan layanan yang baik. Namun Berdasarkan data dari perusahaan didapat bahwa jumlah penumpang pada travel silvia bintang tasya tiap bulan mengalami naik turun atau fruktuatif. Maka dirumuskan masalah Bagaimana pengaruh pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya? Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada Travel PT Silvia Bintang Tasya?.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang sebanyak 200 orang maka diambil 10% menggunakan rumus slovin, maka didapat sampel sebanyak 67 orang responden. Dengan teknik *acidental sampling*. Teknik Pengumpulan data Observasi, dokumentasi dan kuisioner. Kemudian diuji menggunakan uji spss.23

hasil penelitian ini menunjukan bahwa sistem pengaruh secara signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. berdasarkan Hasil Uji Regresi Sederhana  $Y = 28,584 + 0,938X$  nilai  $t_{hitung} (5,232) > t_{tabel} (2,600)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kepuasan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Silvia Bintang Tasya Pekanbaru. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada Travel PT Silvia Bintang Tasya didapat hasil bahwa dari segi pelayanan yang sesuai dengan ekonomi islam yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*. Namun temuan penulis dari segi *Responsiveness* belum dijalankan terkadang supir lambat dalam menjemput penumpang dengan berbagai alasan. Dan sehingga masih ada beberapa pelanggan atau konsumen yang amsih kurang puas.

**Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis diberi kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai junjungan kita yang telah membawa manusia dari yang tak berilmu sampai kepada manusia yang berilmu dan beriman.

Dengan izin dan rahmat yang Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT. Silvia Bintan Tasya Menurut Ekonomi Islam”** Untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ayahanda Ali Umar dan ibunda Nurlela tercinta yang telah membesarkan dan membimbing dengan penuh cinta dan kasih, do'a dan pengorbanan nya kepada penulis yang tidak mungkin sanggup penulis balas, dan yang tidak henti-hentinya mendo'akan penulis dan memberikan penulis semangat sehingga penulis bisa sampai seperti ini. Serta keluarga besar yang memberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dukungan materi dan non materi, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan motivasi hidup yang sangat luar biasa sehingga hati ini terus berjuang dalam mencapai keinginan dan cita-cita.

2. Bapak Prof.Dr.Suyitno, M.Ag Plt.Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, dan Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III, yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sy, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah serta Sekretaris Jurusan Bapak Syamsurizal, SE,M.Sc.Ak,CAYangtelah memberikan bantuan kepada penulis menuntut ilmu di jurusan.
5. Bapak Bapak Syamsurizal,SE,M.Sc.Ak,CAselaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan petunjuk pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Deni Rahmatillah S.E.Sy., M.E.Sy. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh pegawai pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
8. Kepala perpustakaan beserta karyawan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Pemilik PT. Silvia Bintang tasya Atas segala bantuan yang diberikan, semoga menjadi amal shaleh di sisi Allah SWT.

10. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah yang telah membantu dan memotivasi dalam pembuatan skripsi ini. semoga kita semua sukses dalam menggapai cita-cita.

Atas segala bantuan yang diberikan, semoga menjadi amal shalih di sisi Allah SWT, Amin. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada semua pembaca.

*Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, Januari 2021

Penulis

**PUTRI NURMAYANTI**  
**NIM. 11525201252**





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Metode Analisis Data .....	11
G. Model Penelitian.....	16
H. Penelitian Terdahulu.....	16
I. Defenisi Operasional .....	18
J. Hipotesis .....	19
K. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Travel PT. Silvia Bintang Tasya.....	21
B. Visi dan Misi Travel PT. Silvia Bintang Tasya.....	22
C. Struktur Organisasi Travel PT. Silvia Bintang Tasya .....	23
D. Jumlah Armada.....	24
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Pelayanan.....	25
B. Kepuasan Pelanggan.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya Pekanbaru.....	42





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Silvia Bintang Tasya .....	60
--	----

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR TABEL

Table I.1	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	16
Tabel I.2	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel I.3	Operasional Variabel .....	18
Tabel II.I	Jumlah Armada .....	24
Tabel IV.1	Karakteristik Respoden Menurut Jenis Kelamin .....	42
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	43
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel IV.4	Statistik Deskriptif Variabel .....	45
Tabel IV.5	Tanggapan Responden tentang Variabel Pelayanan .....	47
Tabel IV.6	Tanggapan Responden tentang Variabel Kepuasan Pelanggan .....	50
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas K-S-Z .....	54
Tabel IV.10	Hasil Uji Regresi Sederhana .....	56
Tabel IV.11	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) .....	58
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi .....	59
Tabel IV.13	Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan ..	60

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.I	Jumlah Konsumen Travel Silvia Bintang Tasya 2018 .....	5
Gambar I.2	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	16
Gambar IV.1	Grafik Histogram Variabel Pelayanan.....	55
Gambar IV.2	Grafik Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Di era modern saat sekarang ini, alat transportasi dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena dua hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala kehidupan manusia. Untuk itu memanfaatkan teknologi bukan hanya dibidang komunikasi aja tetapi, teknologi dimanfaatkan pada bidang pendidikan, ekonomi, pertanian, keamanan transportasi dan lain-lain.<sup>1</sup>

Perkembangan zaman yang makin pesat, semakin hari manusia semakin kreatif dan inovatif menciptakan bisnis baru, terutama bisnis yang menyediakan jasa transportasi. Karena manusia pada zaman sekarang membutuhkan transportasi yang cepat, nyaman dan aman.

Pada saat sekarang ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidang masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan terhadap konsumen.

<sup>1</sup> Danu Aris Sehyanto, *Sebuah Catatan Sosial tentang Ilmu, Islam dan Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2016) h. 150



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Philip Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>2</sup>

Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat buku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>3</sup> Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen, jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas.

---

<sup>2</sup> Syafrida Hafni Sahir, dkk *Keterampilan Manajemen Efektif*, (Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm 94

<sup>3</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta. 2010), hlm 211-212



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Adapun Indikator pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung) adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, pelengkapan dan personil. *Reliability* (kehendak) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan dengan tepat waktu. *Responsiveness* (Ketanggapan) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Assurance* (jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*. *Emphaty* (empati) adalah menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.<sup>4</sup> Tujuan dari pelayanan tersebut adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat, serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan.

Dalam Islam pelayanan diatur dalam al-Quran surat Al-Baqarah ayat: 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

<sup>4</sup>Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada konsumen The Litter A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Vol. 51 NO,2 Oktober 2017.lhm,3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata(enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya. Maha Terpuji.*

Salah satu pengaruh pelayanan adalah kepuasan, Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>5</sup> Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si penjual jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipresepsikan konsumen.<sup>6</sup>

Dalam melakukan perjalanan maka diperlukan akomodasi transportasi, seperti jasa travel yang memberikan layanan antar jemput. Pelayanan yang bagus akan memberikan kesan yang baik seperti adanya rasa puas. Dengan berkembangnya zaman maka perkembangan alat transportasi semakin canggih, yang awalnya jasa transportasi melalui loket seperti berangkat langsung dari stasiun atau loket. Namun, dengan berkembangnya zaman maka layanan diberikan juga remalan canggih seperti langsung di jemput kerumah masing-masing.

<sup>5</sup>Fabdy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), edisi cet. ke-3, h. 24

<sup>6</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), cet. ke-4, h. 53

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

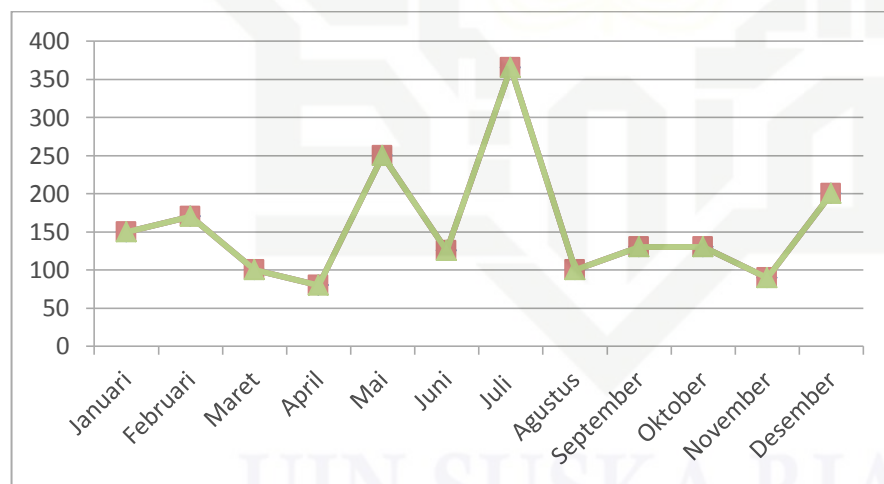
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu usaha travel yang sudah lama berdiri sekitar 10 tahun alamat Jl. HR. Soebrantas Km. 14 Simp.Panam. jumlah mobil 7, merek mobil LUXIO tujuan Pekanbaru-Lubuk Alung dengan harga 110.000/Orang

Berdasarkan wawancara awal kepada salah seorang karyawan ia mengatakan bahwa layanan yang kami berikan kepada konsumen seperti pemesanan lewat telepon, mobil yang bersih dan nyaman serta ada beberapa mobil yang difasilitasi oleh wife. Namun berdasarkan wawancara kepada salah seorang konsumen ia mengatakan terkadang kurang puas memakai jasa travel silvia bintang tasya.

Adapun jumlah konsumen perbulannya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Gambar I.I**  
**Jumlah Konsumen Travel Silvia Bintang Tasya 2020**



Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah penumpang pada travel silvia bintang tasya tiap bulan mengalami naik turun atau fruktuatif.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan gejala diatas, peneliti tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut tentang pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti membuat judul skripsi tentang **“Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Silvia Bintang Tasya di Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.**

## **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini diteliti pada tahun 2020. Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti. Maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Silvia Bintang Tasya Menurut Ekonomi Islam.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT.Silvia Bintang Tasya pada tahun 2020?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan padaTravel PT Silvia Bintang Tasya pada tahun 2020?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam tentang Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Silvia Bintang Tasya.

## 2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan kajian untuk memperdalam dan memperluas wawasan penulis.
- b. Peneliti diharapkan dapat menambah khazanah intelektual tentang pemikiran ekonomi islam dan kaitannya dalam kehidupan masyarakat.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program S1 pada jurusan ekonomi syariah fakultas syariah dan hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif bersifat lapangan yang berlokasi di Jl. HR. Soebrantas Km. Simp. Panam Pekanbaru di Travel PT. Silvia Bintas Tasya.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah data-data yang berhubungan dengan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Travel Silvia Bintang Tasya. Sedangkan objek penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Silvia Bintang Tasya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah situasi yang wajar atau "natural setting", artinya bahwa peneliti mengumpulkan data berdasarkan observasi situasi yang wajar, sebagaimana seadanya, tanpa dipengaruhi dengan sengaja.<sup>7</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data-data tentang Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel PT Silvia Bintang Tasya.

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang bersumber dari informasi yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamat langsung dilokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumentasi atau literatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisis data yang ditentukan.<sup>8</sup>

### 4. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah peneliti atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti<sup>9</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah 200 orang pelanggan pada travel silvia bintang tasya.

<sup>7</sup> Asep Saepul Hamdi E. Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014) h. 9

<sup>8</sup> Ismerisa, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (survei pada pelanggan listrik pintar PT PLN persero area Yogyakarta)*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2013, h. 24

<sup>9</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian* cet 1, (Jakarta: Persada Media Group, 2010), hlm. 99.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>10</sup> Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non probability* dengan metode *accidental sampling* yaitu prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

Agar sampel yang diambil dapat benar-benar mewakili populasi, maka peneliti perlu suatu standar atau cara dalam menentukan sampel maka peneliti juga menggunakan rumus *slovin* dalam menentukan sampel batas toleransi kesalahan yang ditetapkan 10%.

Ukuran sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Jadi, sampel yang dihasilkan menggunakan rumus *Slovin* adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012),h.81



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.1)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.01)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 2}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$$n = 66.6 = 67$$

Dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67 orang responden. Dengan teknik *accidental sampling*.

### 5. Teknik dan Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Pengamatan (Observasi) adalah Instrumen lain yang sering dijumpai dalam penelitian yakni dengan cara langsung pada suatu objek penelitian.<sup>11</sup>
- b. Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.
- c. Angket/kuesioner suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.<sup>12</sup>

<sup>11</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.78

## F. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Sedangkan analisis kuantitatif adalah menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektifitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuisioner yang disusun mampu menggambarkan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.<sup>13</sup> Adapun rumus yang dipakai yaitu:

$$R = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi

$x$  = deviasi rata-rata variabel X

<sup>12</sup>Juliansyah, *metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmuan*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 139

<sup>13</sup>Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) Edisi Ke-2, Cet. Ke-3, h. 235.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$= X - \bar{x}$$

$Y$  = Deviasi rata-rata variabel  $Y$

$$= Y - \bar{y}$$

#### b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan metode *alpha*. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ .

#### 2. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data berdistribusi normal, maka data tersebut dapat mewakili suatu populasi. Uji normalitas data dapat dilihat dari grafik *histogram*, jika grafik *histogram* membentuk gunung atau lonceng, maka dapat dikatakan data tersebut terdistribusi normal.

##### b. Uji Heteroskedastisitas

Menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya dugaan *Scatterplot* dimana sumbu  $x$  adalah residual dan sumbu  $y$  adalah nilai  $y$  yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumbu y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* atas suatu model regresi.

**c. Uji Auto Korelasi**

1) Auto korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pada penelitian ini uji korelasi dapat dilihat dengan rumus *korelasi pearson produk moment*.

Mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala Likert<sup>14</sup>. Setiap pertanyaan mempunyai 4 alternatif jawaban, dengan bobot alternatif jawaban sebagai berikut:

- a) Alternatif jawaban tidak setuju diberi skor 1
- b) Alternatif jawaban kurang setuju diberi skor 2
- c) Alternatif jawaban setuju diberi skor 3
- d) Alternatif jawaban sangat setuju diberi skor 4

Dalam pengolahan data ini penulis menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 19.00

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antarvariabel inependen. Untuk

---

<sup>14</sup> Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2009), Ed. Ke-2, h. 84.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengukur multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan besaran Tolerance (tol). Rumus tol adalah:<sup>15</sup>

$$\text{Tol} = (1 - R^2)$$

**d. Uji Hipotesis Penelitian**

**1) Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya<sup>16</sup>, dimana variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pelanggan.

$$Y = a + b.X$$

Keterangan : Y= kepuasan Pelanggan

a = konstan

b = koefisien arah regresi linear

X = pelayanan

**2) Uji t**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan  $\alpha = 0,05$  atau 5%, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak terdapat

<sup>15</sup>Husein umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Bisnis*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), h, 177.

<sup>16</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm, 103.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi ( $r$ )

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat).<sup>17</sup> Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

$R^2$  : Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a) Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah
- b) Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Koefisien korelasi dilakukan untuk melihat keberatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.. Kriteria derajat hubungan koefisien korelasi adalah seperti pada tabel 1. Sebagai berikut:<sup>18</sup>

<sup>17</sup>Sofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013). h. 252

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 287.

**Table I.1**  
**Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

## G. Model Penelitian

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar I.2**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



## H. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut :

**Tabel I.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Hasil
	Pengaruh Fasilitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa indikator-indikator pada saat penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Judul	Hasil
	Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK ( studi kasus mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara	bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Pada uji hipotesis <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan uji hipotesis, <i>reliability</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung	Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagian hasil uji menunjukan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan.
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Tempo Cabang Tegal	Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t juga menunjukan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya. Maka ini berarti variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tempo Cabang Tegal
	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (survey pada pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (persero) Area Yogyakarta)	Berdasarkan hasil penelitian ini pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan didapatkan bahwa besarnya pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan, dari seluruh item dinyatakan valid dan reliabel. Dan kedua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinyatakan berpengaruh terhadap variabel



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Judul	Hasil
		kepuasan konsumen. <i>Desire Service</i> dan <i>Ade quate Service</i> . Dari 5 indikator tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## I. Defenisi Operasional

Adapun Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi. Untuk lebih jelasnya masing-masing variabel dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut:

**Tabel I.3**  
**Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Pelayanan (X)	Suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, dimana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )</li> <li>2. Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )</li> <li>3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )</li> <li>4. Kepedulian ( <i>Reliability</i> )</li> <li>5. Kehandalan ( <i>Empathy</i> )</li> </ol>
Kepuasan (Y)	Fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loyal kepada perusahaan</li> <li>2. mengulang kembali pembelian produknya</li> <li>3. Membeli produk lain dalam perusahaan yang sama</li> <li>4. memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut</li> </ol>



## J. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris (hipotesis berasal dari kata hypo yang berarti dibawah dan thesa yang berarti kebenaran).<sup>19</sup>

Ho : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Travel Silvia Bintang Tasya.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Travel Silvia Bintang Tasya.

## K. Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menguraikan latar belakang, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, teknik analisis data, model penelitian, hipotesis, serta sistematika penulisan.

### BAB II : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini akan menguraikan profil tentang PT Silvia Bintang Tasya Pekanbaru, visi dan misi, struktur organisasi.

### BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori mengenai pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan tinjauan ekonomi islam.

<sup>19</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).h.31

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada travelPt. silvia bintang tasya menurut ekonomi islam.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan untuk yang akan datang.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PENELITIAN

#### A. Sejarah Travel PT. Silvia Bintang Tasya

Travel PT. Silvia Bintang Tasya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan darat dan menerima pengiriman paket dan dokumen, dan berlokasi di Jl. HR. Soebrantas Km. 14 Simp Panam-Gg. Melayu 1 No. 42- Pekanbaru.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan dasar didirikannya Travel PT. Silvia Bintang Tasya dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan angkutan sewa penumpang.

PT. Silvia Bintang Tasya didirikan pada tanggal 10 april 2011, dan bergerak pada bidang biro perjalanan pulang kampung serta memiliki 7 (tujuh) cabang di beberapa tempat. PT. Silvia Bintang Tasya ini di ketuai oleh bapak Muhammad Ali. Dengan didukung oleh tenaga yang profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda akan merasa lebih nyaman. Dan berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa baik perorangan, perusahaan maupun pemerintah.

Proses transaksi pada perusahaan ini diawali dengan bagian penjadwalan sebagai entitas *internal*, akan membuat daftar perencanaan jadwal keberangkatan dengan keberangkatan berdasarkan pada data pemesanan, setelah melakukan proses penjadwalan keberangkatan, bagian penjadwalan akan membuat daftar pelanggan yang harus di jemput oleh masing-masing supir yang telah dijadwalkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut hasil survey yang kami lakukan, dalam satu hari terdapat 2 (dua) kali keberangkatan, yaitu keberangkatan pagi dan keberangkatan sore. Pada perusahaan ini, terdapat 1(satu)kali keberangkatan yaitu tujuan Pekanbaru dan Padang. Pada perusahaan travel ini, penjualan bisa dilakukan dengan memesan dengan 2 (dua) cara, yakni dengan langsung ke kantor pemasaran atau menggunakan pemesanan menggunakan telepon, kemudian pelanggan dapat melakukan transaksi pemesanan layaknya datang langsung ke kantor. Proses pembayaran dapat dilakukan setelah pelanggan melakukan pemesanan tiket, dan untuk proses pembayaran yaitu bayar tunai ketempat PT.

Silvia Bintang Tasya.

## B. Visi dan Misi Travel PT. Silvia Bintang Tasya

Dalam hal pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan Travel PT.Silvia Bintang Tasya.

### 1. Visi

- a. Menjadikan perusahaan travel yang unggul, dan terpadang dengan selalu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan layanan yang berkualitas dan bertandar tinggi.
- b. Menjadi travel yang terkemuka serta mendapat kepercayaan dari masyarakat

### 2. Misi

- a. Memberikan layanan yang berkualitas berupa kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam layanan travel kepada pelanggan

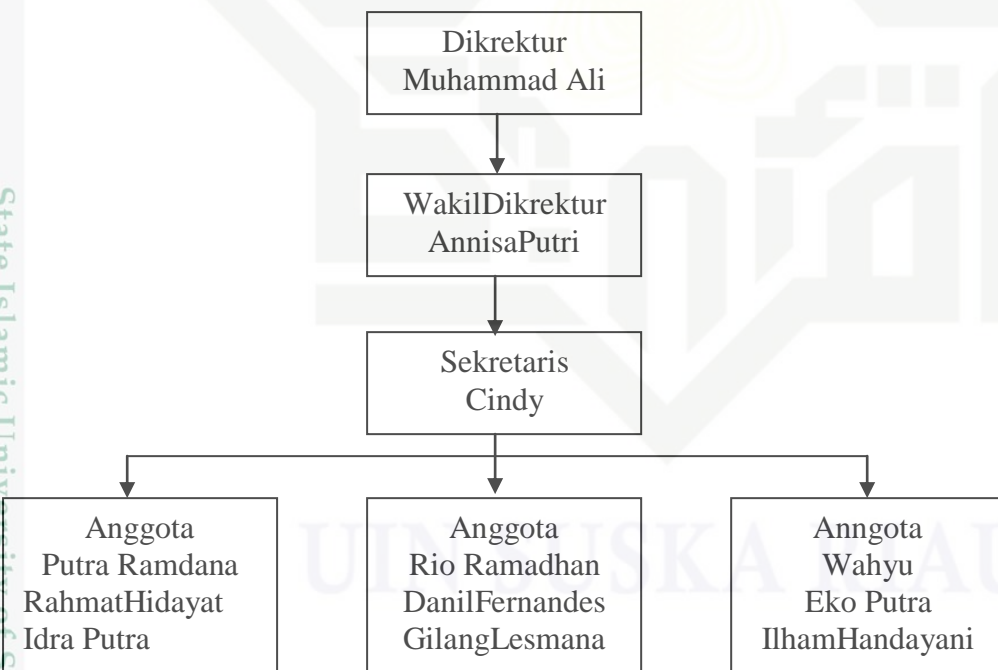
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terdiri dari mahasiswa atau kampus, sekolah, perusahaan dan masyarakat agar mereka puas dan loyal kepada perusahaan

- b. Membangun hubungan jangka panjang sebagai salah satu keunggulan bersaing.

### C. Struktur Organisasi Travel PT. Silvia Bintang Tasya

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan- tujuannya. Bagan dibawah ini merupakan struktur organisasi pada PT. Silvia Bintang Tasya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**D. Jumlah Armada**

Adapun jumlah armada pada PT. Silvia Bintang Tasya. Sebagai berikut.

**Tabel II.I**  
**Jumlah Armada**

No	Merek Travel	Jumlah Armada
1	Luxio	9
2	Isuzu Vanter	5



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Pelayanan

##### 1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.<sup>20</sup> dalam dunia bisnis, bukan hanya produk yang diperhatikan. Dalam hal berbisnis pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya pelayanan, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Dalam standar pelayanan ini juga terdapat buku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>21</sup>

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan

<sup>20</sup>EM.Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja,"*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*," (Semarang: Difa Publisher,2010)cet.ke-3,h.520

<sup>21</sup>M.Nur Rianto"*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,"(Bandung: Alfabeta,2010), h. 211-212



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apapun. Produksi pelayanan bisa berhubungan dengan produk fisik atau sebaliknya.<sup>22</sup>

Jadi pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun

Menurut Gronroos dalam Tjiptono menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang bisa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumberdaya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan<sup>23</sup>

Menurut Adrian Payne menyatakan bahwa pelayanan adalah merupakan kegiatan ekonomi yang memiliki sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan pelanggan atau dengan barang-barang, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Emitor perubahan kondisi dapat muncul dan produksi layanan mungkin memiliki atau mungkin tidak memiliki koneksi dengan produk fisik.<sup>24</sup>

<sup>22</sup>Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, ( Jakarta: Salemba Empat, 2010) h.5

<sup>23</sup>Ratna Suminar dan Mia Aprikiawati, "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sop TC Paramount Summarrecon, Jurnal Sekretari. Vol.4 No. 2-Juni 2017, h.6

<sup>24</sup>. Didin Fatihudin, dan .M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019) h. 8

## 2. Indikator Pelayanan

Adapun indikator dalam pelayanan adalah:<sup>25</sup>

### a. Bukti fisik (*Tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (bangunan, lahan parkir dan sebagainya), pelengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya.

### b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

### c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

### d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopansantunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, bebas

<sup>25</sup> Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), h. 100

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Empati (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen.

Apabila kelima dimensi kualitas pelayanan diatas telah dilakukan dengan baik, maka pelayanan yang diberikan perusahaan sangat berkualitas dan konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Jika konsumen merasa puas, mereka akan loyal terhadap perusahaan tersebut dan ini menjadi keuntungan bagi perusahaan.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

---

<sup>26</sup>Kasim, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004). cet. ke-3. h. 184-187

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Tersedia karyawan yang baik.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya petugas harus ramah, sopann dan mudah tersenyum, disamping itu petugas tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang diberikan sesuai jadwal da pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni:<sup>27</sup>

a. Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan harapan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan.

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai informasi tersebut.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan dengan tulisan dapat berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan dan pemberitahuan.

---

<sup>27</sup> A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) Cet. ke-4, h.190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Layanan dengan perbuatan

Dalam layanan dengan perbuatan keahlian dengan keterampilan merupakan faktor yang sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kehidupan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

Dari beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh sesuatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun kepada seseorang atau sekelompok orang.

Pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

### 3. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>28</sup>

<sup>28</sup>Nurhadi Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam*, Vol.2, No.2 hlm.143

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dan islam juga mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:<sup>29</sup>

a. Bersikap profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Bayyinah ayat 7:

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ﴿٧﴾

Artinya: "sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk."

Dalam hadits juga dijelaskan untuk berlaku profesional yang artinya:

*Sesungguhnya Allah mencintai seseorang hamba yang apabila berkerja, ia menyempurnakan pekerjaannya,*"(HR. Tabrani)

<sup>29</sup> Rumiyan, Skripsi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm.35-38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional.inti dari ini setidaknya diceritakan oleh tiga hal: (1) *Kafa'ah*, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan,(2) *Himmatul-'amal*, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, (3) *Amanah*, yaitu bertanggung jawab dan percaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban. Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap tiga ciri tersebut supaya konsumen dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

b. Bersikap Amanah

Seseorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Dalam Al-Qur'an Allah berfirman surat Al-Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ  
تَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Artinya: "Sesungguhnya kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung: tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat), lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan amat bodoh."<sup>30</sup>

<sup>30</sup>Departemen Agama RI, "Al-Qur'an dan Terjemahannya", (Bandung: Diponegoro, 2010),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama. Bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah yang digambarkan sebagai orang munafik. Dalam hadits juga dijelaskan:

Artinya: *''Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji, ''*(HR. Ad-Dailami)

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pembisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat ia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

c. Memelihara Etos Kerja/ Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (*kafa'ah*) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang berkerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (*himmatul'amal*) yang tinggi.

Dorongan utama seseorang muslim dalam berkerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.

Dalam hadits dijelaskan yang artinya: *''Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri. ''*(HR. Baihaqi)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hadits diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh.<sup>31</sup>

## **B. Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (konsumen) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.<sup>32</sup> Kepuasan merupakan hasil dari penilaian konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.<sup>33</sup>

Berdasarkan uraian berbagai teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

<sup>31</sup> Departemen Agama RI, " *Al-Qur'an dan Terjemahannya*," (Bandung: Diponegoro, 2010), h. 427

<sup>32</sup> Bambang Hartono, " *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit* ", (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.46.

<sup>33</sup> Abdul Rohman, Op.cit, hlm.7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Pengertian Pelanggan

Pelanggan sebenarnya merupakan aset terbesar bagi setiap organisasi, karena tanpa mereka perusahaan tidak akan ada. Kelangsungan suatu bisnis mutlak tergantung dari tidak adanya perhatian yang besar terhadap kebutuhan pelanggan. Semakin banyak dan semakin loyal pelanggan terhadap kita, maka semakin kuat kemungkinan bisnis kita meraih sukses.<sup>34</sup>

Menurut Gasperz pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan.

Menurut Supriyanto dan Ernawati pelanggan adalah orang paling penting di kantor (tempat kerja) baik sebagai pribadi (*in person*), yang hadir lewat telepon, maupun lewat surat.

Dari definisi dan deskripsi di atas, dapat dikatakan bahwa pelanggan adalah pihak yang sangat penting dalam kelangsungan sebuah bisnis. Karena standar yang diharapkan pelanggan semakin tinggi seiring dengan naiknya intensitas persaingan antar perusahaan. Hal ini berakibat pada semakin banyaknya pilihan pelanggan dalam menentukan dengan siapa ia akan bertransaksi.<sup>35</sup>

<sup>34</sup>Ratna Suminar dan Mia Aprikiawati,” Op,cir.hlm.15

<sup>35</sup>Thomas S.Kaihatu,Achmad Daengs,dkk.*Manajemen Komplain*,(Yogyakarta:CV.Andi Offset,2015)h.8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya.

Menurut Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-sekurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>36</sup>

Berdasarkan uraian berbagai teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

### 4. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya suatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen.<sup>37</sup>

Menurut Wira Sutedja terdapat beberapa hal yang diinginkan Pelanggan antara lain:

---

<sup>36</sup>Ibid.h. 7

<sup>37</sup>Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahma Andayani,Op.cit.hlm. 235



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pelanggan ingin diperlakukan adil dan jujur, dan penuh hormat
- b. Pelanggan ingin lokasi pelayanan yang strategis.
- c. Pelanggan ingin pelayanan yang tepat waktu dan efisien
- d. Pelanggan ingin pemecahan yang baik atas persoalan mereka.
- e. Pelanggan ingin dilakukan seperti raja, yang ingin selalu dilayani dan diperhatikan
- f. Pelanggan ingin uang mereka dihargai
- g. Pelanggan hanya menginginkan pelayanan yang terbaik

Dari beberapa keinginan pelanggan diatas dapat diambil beberapa indikator yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan, karena pada dasarnya apabila keinginan pelanggan terpenuhi maka pelanggan tersebut akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan yang berfokus dari keinginan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Kesesuaian terhadap lokasi pembayaran.
- c. Kesigapan petugas didalam pemberian pelayanan.
- d. Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan terhadap perusahaan
- e. Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan.
- f. Kesesuaian antara tarif dan jasa yang dikenakan kepada pelanggan
- g. Kesesuaian antara hasil atau kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat dan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidaknya

seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan tersebut. Atau dengan kata lain, apabila konsumen puas terhadap pembelian jasa pada suatu perusahaan, maka konsumen tersebut akan:<sup>38</sup>

- a. Loyal kepada perusahaan, artinya kecil kemungkinan konsumen untuk pindah ke perusahaan lain dan akan tetap setia menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa suatu perusahaan akan menyebabkan konsumen membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Memberi produk lain dalam perusahaan yang sama, dalam hal ini konsumen akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian konsumen makin beragam dalam suatu perusahaan.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut kemulut, hal inilah yang menjadi keinginan setiap perusahaan karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan suatu perusahaan ke konsumen lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

<sup>38</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), Cet. ke-9, h. 238

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Kepuasan Pelanggan

Dalam pandangan islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut Yusuf Qardawy, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan:<sup>39</sup>

### a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan rasa jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad SAW:

Artinya: *”Bahwasanya Nabi SAW bersabda: muslim yang satu dengan muslim lainnya adalah bersaudara, tidak halal bagi seseorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang tersebut terdapat aib/cacat melainkan di haris menjelaskannya”*. (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani)

### b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak

<sup>39</sup> Rumiyanti, Skripsi. *”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm.35-38

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “ menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut

#### c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikencam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atau nama Allah. Dalam hadits Muutafaq’Alaih dari Hakim bin Hazm disebutkan bahwa:

*Artinya:” Penjual dan pembeli bebas memilih selama belim putus transaksi juka keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan, maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan dan berbohong, maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu: (HR. Bukhori)*





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengaruh secara signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan Hasil Uji Regresi Sederhana  $Y = X$  nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kepuasan terhadap kepuasan pelanggan pada travel PT. Silvia Bintang Tasya Pekanbaru.
2. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel PT. Silvia Bintang Tasya didapat hasil bahwa dari segi pelayanan yang sesuai dengan ekonomi islam yaitu *Tangibles, Reliability, Assurance, Emphaty*. Namun temuan penulis dari segi *Responsiveness* belum dijalankan terkadang supir lambat dalam menjemput penumpang dengan berbagai alasan. Dan sehingga masih ada beberapa pelanggan atau konsumen yang masih kurang puas.

#### B. Saran

Pihak PT. Silvia Bintang Tasya : seharusnya para karyawan dan supir tetap mempertahankan layanan yang sudah bagus. Dan memperbaiki segi layanan yang kurang agar para konsumen atau penumpang merasa puas . dan sehingga bisa menjadi penumpang tetap.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Asep Saepul Hamdi E. Bahruddin, 2014 *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Bambang Hartono, "Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit", Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Burhan Bungin, 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Persada Media Group
- Danu Aris Sehyanto, 2016 *Sebuah Catatan Sosial tentang Ilmu, Islam dan Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish
- Departemen Agama RI, "Al-Qur'an dan Terjemahannya", Bandung: Diponegoro, 2010
- Didin Fatihudin, dan M. Anang Firmansyah, 2019, *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*, Yogyakarta : Deepublish
- Djama'ah Satori, 2014, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada konsumen The Litter A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Vol. 51 NO,2 Oktober 2017.
- EM. Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, 2010, *Kamus Lengkap Basaha Indonesia Edisi Revisi*, Semarang: Difa Publisher
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013
- Fabdy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi
- Husein Umar, 2005, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Iqbal Hasan, 2005, *Pokok-Pokok Materi Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_, 2010, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Ismerisa, 2013 *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(survei pada pelanggan listrik pintar PT PLN persero area Yogyakarta)*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Juliansyah, 2011, *metodologi Penelitian: Skripsi,Tesis, Disertasi dan karya Ilmuan*, Jakarta: Kencana
- Kasmir,*Pemasaran Bank*,Jakarta:Kencana,2004
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada,2010
- Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*,Jakarta: Salemba Empat
- M. Nur Rianto,2010, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Ratna Suminar dan Mia Aprikiawati,2017,*Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sop TC Paramaount Summarrecon*,( Jurnal Sekretari. Vol. 4 No. 2-Juni
- Rumiyanti,Skripsi.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*.Lampung:UIN Raden Intan Lampung, 2018
- Sofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif:Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta:Kencana
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Sukardi, 2011, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Syafrida Hafni Sahir ,dkk,2020, *Keterampilan Manajemen Efektif* , Yayasan Kita Menulis
- Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dkk. *Manajemen Komplain*, Yogyakarta: CV. Andi Offset,2015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul *PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRAVEL. PT. SILVIA BINTANG TASYA MENURUT EKONOMI ISLAM*, yang ditulis oleh :

Nama : **PUTRI NURMAYANTI**  
 NIM : 11525201252  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Januari 2021

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

**H. Rahman Alwi, M.Ag.**

Sekretaris

**Dra. Nurlaili, M.Si**

Penguji I

**Dr. H. Suhaib, M. Ag**

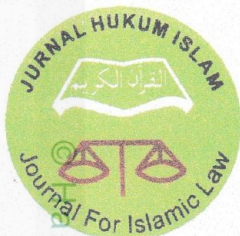
Penguji II

**Budi Azwar, SE., M. Ec**

Mengetahui  
 Kepala Bagian Tata Usaha  
 Fakultas Syariah dan Hukum

**Jalinus, S.Ag.**  
 NIP. 19750801 200701 023





# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. [admin@jurnalhukumislam.com](mailto:admin@jurnalhukumislam.com)

HP. 081275158167 – 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

**NAMA : PUTRI NURMAYANTI**  
**NIM : 11525201252**  
**JURUSAN : EKONOMI SYARI'AH**  
**JUDUL : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PADA TRAVEL PT. SILVIA BINTAN TASYA MENURUT**  
**EKONOMI ISLAM**

**Pembimbing: Syamsurizal,SE,M.Sc.Ak,CA**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 27 Januari 2021

Pimpinan Redaksi



**M. ALPI SYAHRIN, SH.,MH.,CPL**

**NIP. 1988 0430 2019031010**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ciptamilik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



Putri Nurmayanti lahir tanggal 17 Desember 1996 di Ketaping. Penulis merupakan anak kelima dari 5 bersaudara pasangan Bapak Ali Umar dan Ibu Nurlela. Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar Negeri 09 Ketaping pada tahun 2003 sampai 2009, setelah itu lanjut ke pendidikan Madhrasah Stnawiyah Muhammadiyah (MTsM) Lubuk Alung pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2012, dan pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan sekolah MAN Lubuk Alung dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Hukum mengambil jurusan Ekonomi Syariah. Pada masa studi, penulis melakukan kegiatan magang di salah satu kantor Bank Syariah Mandiri yang ada di Pariaman, Sumatra Barat pada tahun 2017. Kemudian penulis lulus dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2021 dengan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE)